

Anlage

Lfd. Nr.	Kennzahl	Beruht auf...	Zielgrößen
1	<p><u>IT-Sicherheit:</u></p> <p>Grundlage ist die Checkliste IT, die von der GPA NRW bei der Prüfung der Informationstechnologie in den Kreisen verwendet wurde. Diese orientiert sich an dem Grundschatz-Katalog des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Durch diese Kennzahl wird der hohe Grad der IT-Sicherheit im Amt für Informationstechnik deutlich.</p>	<p>Checkliste IT (prozentualer Erfüllungsgrad)</p>	<p>Den hohen Grad der IT-Sicherheit halten</p>
2	<p><u>Kundenzufriedenheit:</u></p> <p>Grundlage für diese Kennzahl ist eine Umfrage, die an das Ticketsystem im Benutzerservice (User-Help-Desk) gekoppelt ist. Nachdem ein Ticket geschlossen wurde, wird der Kunde automatisch gebeten, an einer Umfrage teilzunehmen. Eine solche Umfrage fand bereits in der Vergangenheit statt. Das Ergebnis war sehr positiv. Eine Befragung dieser Art eignet sich nicht für einen dauerhaften Einsatz, da die Bereitschaft teilzunehmen, im Laufe der Zeit sinkt. Zu empfehlen ist zukünftig ein befristeter Umfragezeitraum von einem Quartal pro Jahr. Die Ergebnisse dieser Umfrage werden dann ausgewertet. Diese Kennzahl soll behilflich sein, die erbrachten Leistungen zu reflektieren und entsprechend auf dem Level zu halten oder ggf. zu verbessern.</p>	<p>Umfrage (Prozentsatz der zufriedenen/ sehr zufriedenen Kunden)</p>	<p>Das sehr hohe Level der letzten Umfrage kontinuierlich halten</p>
3	<p><u>Bearbeitungszeit:</u></p> <p>Grundlage ist das Ticketsystem des Benutzerservices (User-Help-Desk) sowie Aufzeichnungen der Klick Statistik. Die Bearbeitungszeiten der gelösten Tickets werden gemessen und differenziert in 1, 2, 3, 4 oder mehr Tage Bearbeitungszeit. Ziel ist die Quote der Bearbeitungszeit ≤ 1 Tag kontinuierlich steigt. Die Tickets mit den Bearbeitungszeiten von zwei oder mehr Tagen werden analysiert, um eine schnellere Bearbeitungszeit zu ermöglichen. Auf Grundlage dieser Analyse soll versucht werden, die Anzahl der eintägigen Bearbeitungszeit zu halten bzw. zu steigern. Die Kennzahl gibt darüber Auskunft.</p>	<p>Messung (Prozentsatz der eintägigen Bearbeitungszeit)</p>	<p>Halten der Quote der eintägigen Bearbeitungszeit (2010 und 2011 zwischen 55% - 60%)</p>

4	<p><u>IT-Kosten pro Arbeitsplatz:</u></p> <p>Basis hier sind die Daten der jeweils letzten Inventur bzw. der Fortschreibung sowie die Aufwandsgrößen aus der Kosten- und Leistungsrechnung. Gemeint sind hier die IT-Kosten der Verwaltung, nicht der Schulen. Unter IT-Kosten sind hier die reinen Kosten für die produktive IT zu sehen. Ohne die Kosten für den Kreis Mettmann Info Service oder untypische Kosten, wie z.B. für die Betreuung der IT in den kreiseigenen Schulen. Die Kennzahl dient in erster Linie dazu, die IT-Kosten pro Arbeitsplatz in einer Zeitreihe vergleichbar zu machen.</p>	Berechnung IT Kosten / Anzahl betreute Endgeräte	
5	<p><u>IT-Kosten pro Einwohner:</u></p> <p>Datenquelle ist hier die Anzahl der Einwohner im Kreis Mettmann (Quelle: Amtliche Statistik von Information und Technik NRW) sowie die Daten aus der KLR (s. hierzu ebenfalls die Ausführungen zu IT-Kosten pro Arbeitsplatz).</p>	Berechnung IT Kosten / Anzahl Einwohner	
6	<p><u>Anteil IT-Kosten:</u></p> <p>Die Datenquelle ist der Teilergebnisplan des Produkts 01.16.01 im Verhältnis zum Gesamtergebnisplan. Dadurch wird der Anteil der IT- zum Gesamtvolumen transparent. Um Planungssicherheit zu gewährleisten, sollte der Anteil der IT-Kosten sollte möglichst konstant gehalten werden.</p>	Berechnung: Anteil der IT-Kosten lt. Teilergebnisplan am Ergebnisplan	Der Anteil der IT-Kosten zum Gesamthaushalt sollte möglichst konstant bleiben
7	<p><u>Verteilung der Personalkapazitäten nach Aufgaben:</u></p> <p>Darstellung in einem Tortendiagramm. Vollzeitäquivalente nach Aufgabebereichen, z.B. Desktopmanagement, Verwaltung, Fachanwendungen, Kreis Mettmann Info-Service, Schulen, Telekommunikation und Netz, Rechenzentrum. Diese Kennzahl dient der Darstellung, wie sich die Personalkapazitäten auf die einzelnen Aufgaben aufteilen. Deutlich wird auch hier der Anteil des Personals an IT-typischen und eher IT-untypischen Aufgaben.</p>	Zuordnung Personalkapazitäten des Produktes zu den zuvor definierten Bereichen	